A stylized, grayscale map of the province of Quebec is centered on the page. The map is overlaid with a grid of thin, light-colored lines that form a series of overlapping, slightly curved rectangular shapes, creating a sense of depth and movement. The map itself is rendered in a dark, almost black silhouette, with some internal details like the Gulf of St. Lawrence and the Saguenay Fjord visible. The overall background is a light gray with subtle gradients.

# RAPPORT ANNUEL 2007

ASSOCIATION DES COURTIER ET AGENTS IMMOBILIERS DU QUÉBEC



Édité et produit par l'Association des courtiers  
et agents immobiliers du Québec  
6300, avenue Auteuil, bureau 300  
Brossard (Québec) J4Z 3P2

© Association des courtiers et agents immobiliers du Québec

Tous droits réservés.

On ne peut reproduire cet ouvrage, en totalité ou en partie, sous  
quelque forme et par quelque procédé que ce soit, électronique,  
mécanique, photographique, sonore, magnétique ou autre, sans  
avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite de l'éditeur.

Conception graphique :  
OS communications informatiques

Dépôt légal  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN : 978-2-921749-72-5



Association des courtiers  
et agents immobiliers  
du Québec

## MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

### Présidente élue

Christiane St-Jean

### Administrateurs élus

|                            |                  |
|----------------------------|------------------|
| Robert Aubin               | Ouest du Québec  |
| Georges Bardagi            | Montréal         |
| Diane Bourbonnière         | Montréal         |
| Raymond Desbiens           | Est du Québec    |
| Richard Dion               | Québec           |
| David Farber               | Montréal         |
| Daniel Pelchat (trésorier) | Centre du Québec |
| Johanne Roy                | Montréal         |

### Administrateurs nommés par le gouvernement

Louise Clément  
Jean Mathieu (vice-président)

### Président et chef de la direction de l'ACAIQ

Robert Nadeau

### Secrétaire de l'ACAIQ

Claude Barsalou

## MISSION

*L'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec est chargée de la surveillance du courtage immobilier au Québec.*

*En vertu de la Loi sur le courtage immobilier, sa mission consiste à protéger le public par l'encadrement des activités professionnelles de tous les courtiers et agents immobiliers exerçant au Québec.*

## TABLE DES MATIÈRES

|   |    |
|---|----|
| Message de la présidente du conseil . . . . .                           | 5  |
| Message du président et chef de la direction . . . . .                  | 9  |
| Rapport du Bureau du syndic . . . . .                                   | 16 |
| Rapport du comité de discipline . . . . .                               | 20 |
| Rapport du comité d'inspection professionnelle . . . . .                | 24 |
| Rapport du comité décisionnel sur les infractions criminelles . . . . . | 28 |
| Rapport du trésorier . . . . .  | 30 |
| Rapport des vérificateurs . . . . .                                     | 33 |
| États financiers . . . . .  | 34 |
| Notes afférentes aux états financiers . . . . .                         | 36 |
| Renseignements complémentaires . . . . .                                | 41 |

**Monsieur Richard Boivin**  
**Sous-ministre adjoint aux politiques relatives aux**  
**institutions financières et à l'encadrement des personnes morales**  
**Ministère des Finances**  
**Gouvernement du Québec**

Québec

Monsieur le Sous-Ministre adjoint,

C'est avec plaisir que nous vous soumettons le rapport annuel de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 2007.

Veuillez agréer, Monsieur le Sous-Ministre adjoint, l'expression de nos meilleurs sentiments.

**Christiane St-Jean**  
Agent immobilier agréé  
Président du conseil d'administration

**Madame Monique Jérôme-Forget**  
**Ministre des Finances**  
**Ministre des Services gouvernementaux**  
**Ministre responsable de l'Administration gouvernementale**  
**Présidente du Conseil du trésor**  
**Gouvernement du Québec**

Québec

Madame la Ministre,

Permettez-moi de vous présenter le rapport annuel de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 2007.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes salutations distinguées.

**Richard Boivin**  
Sous-ministre adjoint aux politiques relatives aux  
institutions financières et à l'encadrement des personnes morales

**Monsieur Michel Bissonnet**  
**Président de l'Assemblée nationale**  
**Gouvernement du Québec**

Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 2007.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

**Monique Jérôme-Forget**  
Ministre des Finances  
Ministre des Services gouvernementaux  
Ministre responsable de l'Administration gouvernementale  
Présidente du Conseil du trésor





**Christiane St-Jean**  
Présidente du conseil d'administration

« Une profession qui ose être différente »

## RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL

*Chers membres,*

*Tout d'abord merci de la confiance que vous m'avez accordée. J'amorce ce premier mandat à la présidence de notre conseil d'administration remplie d'espoir et de détermination et soyez assurés que je m'efforcerai d'être à la hauteur. C'est donc avec un immense plaisir que je m'adresse à vous par le biais de ce premier rapport annuel.*

*Dix-sept années se sont écoulées depuis la création de l'ACAIQ. Il faut reconnaître que notre organisme est relativement jeune, et que sa contribution au chapitre de l'encadrement des pratiques professionnelles, de la protection et de la sensibilisation du public ainsi que de la formation a changé notre façon d'exercer notre profession. L'entrée en vigueur du projet de loi 73, la nouvelle Loi sur le courtage immobilier tant attendue, nous mènera à ce que j'ose appeler l'âge adulte professionnel, une nouvelle ère du courtage immobilier au Québec.*

Avant le début des années 1990, nous étions dans une espèce de noirceur professionnelle. Les changements législatifs de cette époque, qui ont permis la création de l'ACAIQ, nous ont donné des règles solides de respect mutuel et de respect de la clientèle, favorisant une réorganisation de la plupart des aspects de notre travail, notamment en ce qui a trait aux documents et à la vérification des informations ainsi qu'à notre obligation de conseil. L'ACAIQ est devenue un lieu d'échange, de rassemblement et de validation de nos actes professionnels. Les standards de professionnalisme s'y établissent et évoluent, au même titre que cela se fait depuis longtemps dans les professions plus traditionnelles déjà bien établies.

Tout comme vous, je connaissais assez bien l'Association avant d'être élue à la présidence de notre conseil d'administration au printemps 2007. J'ai été témoin de sa création, j'en ai utilisé les services, j'ai bénéficié des conseils de son personnel à de nombreuses reprises et j'ai aussi siégé au Comité d'inspection professionnelle de 1999 à 2007. Ma nouvelle fonction me permet maintenant de saisir davantage toutes les facettes de la mission et du rôle clé que joue notre organisme auprès du public, de notre clientèle et des membres de notre profession. À l'ACAIQ, tout est mis en œuvre pour soutenir la vie professionnelle des courtiers et agents immobiliers et s'assurer que les vendeurs, acheteurs, locateurs et locataires de biens immobiliers qui utilisent nos services y trouvent qualité, avantages et valeur ajoutée. ▀

## La relève Autres temps, autres mœurs

Le courtage immobilier attire maintenant des personnes jeunes, instruites, énergiques et passionnées qui choisissent l'immobilier comme première carrière. C'est la profession de demain, apte à répondre efficacement aux besoins et aux attentes d'une clientèle préoccupée de sécurité et de protection. La nouvelle *Loi sur le courtage immobilier*, dont le projet a été déposé le 18 décembre 2007, fera en sorte que le cadre législatif colle à cette nouvelle réalité, à ce que nous sommes et à ce que nous faisons. L'Association, maintenant devenue jeune adulte, sera dorénavant en pleine possession de ses moyens et il en sera de même pour notre relève qui sera mieux outillée pour conquérir le cœur et la tête des gens, ces nouveaux clients beaucoup plus avisés.

## La formation, fondation de notre profession

Pivot de notre avenir professionnel, le nouveau modèle de formation et de préparation des candidats sur lequel nous oeuvrons depuis quelques temps déjà assurera la pérennité de notre profession. Les agents de demain seront mieux préparés et plus renseignés, ce qui aura pour effet de faire disparaître « ce fameux taux de roulement », qui fait ombrage à notre crédibilité à titre de corps professionnel. Ne faire qu'un court passage de quelques mois au sein de notre profession après y avoir épuisé temps et ressources est un problème énorme et coûteux qui entache la notoriété de tous. Un programme de formation de base modelé et adapté à notre réalité sera gage d'excellence et de confiance du public.

Dans ce même élan, il nous faudra aussi intensifier nos efforts en matière de formation continue. Faire en sorte qu'elle ait un caractère moralement obligatoire dans la tête et l'esprit de chacun apportera un bénéfice à tous, membres de la profession et consommateurs. Les praticiens qui auront à cœur de se perfectionner s'assureront d'une carrière prospère.

## Nous devons nous redéfinir

Vendre un bien immobilier n'est pas comme vendre un bien quelconque. Nous avons le pouvoir de faire investir les gens et de les faire s'endetter pour des dizaines d'années à venir. Cela exige des règles, un encadrement et surtout des comportements qui répondent à des valeurs morales, à un code de vie où priment le respect, l'entraide et la collaboration.

Le courtier immobilier doit, pour préparer le futur, retourner à son véritable rôle de chef d'agence. Il doit avoir du leadership, des compétences, des habiletés techniques, ainsi qu'une motivation et une passion qu'il transmet à ses collègues, aux membres de son organisation, et à tous ceux et celles qui s'intéressent à notre profession ou qui aimeraient l'exercer. Ce véritable chef d'agence est beaucoup plus qu'un locateur d'espaces au pied carré, ou locateur de certificat. Il doit former et encadrer son équipe, s'assurer que les services offerts au public sont de première qualité et qu'ils répondent aux standards établis.

Il faut aussi que l'agent immobilier se redéfinisse, au-delà du simple changement de titre professionnel annoncé avec le nouveau projet de loi. Il doit apprendre à répondre à cette clientèle exigeante et volatile. Il doit aussi trouver une façon de la persuader que l'achat ou la vente d'un immeuble ne s'arrête pas à une simple base de données accessible par Internet; comme si cet outil, mis à la disposition de tout un chacun faisait automatiquement d'un individu l'utilisateur, un artisan ou un professionnel aguerri. La méprise la plus inquiétante à cet égard est le slogan publicitaire récent d'un de ces fournisseurs de services en ligne qui clame aux consommateurs, à grands coups de panneaux publicitaires, et avec un certain succès, que *l'Agent c'est vous!*

Il est là le défi de l'agent immobilier. Il doit s'assurer que personne ne se substitue à lui. Il doit maîtriser le processus de la transaction, qu'elle soit simple ou complexe, dans tous ses aspects juridiques, financiers ou de commercialisation, et communiquer cette maîtrise.

## La différence

L'agent doit retrouver sa valeur et apprendre à la promouvoir et à la vendre. Il vend ses compétences, son savoir-faire, ses habiletés et ses qualités. Il doit le faire avec constance et persévérance, avec créativité aussi, en utilisant des moyens variés et originaux.

L'agent doit trouver et faire état de sa différence, du caractère unique de ce qu'il apporte. C'est ce que le consommateur d'aujourd'hui recherche. Lorsqu'il choisit de ne pas utiliser nos services et de transiger sans intermédiaire, c'est qu'il n'a pas vu cette valeur unique et originale.

Il faut oser être différents. Le courtier doit l'être aux yeux des agents qui oeuvrent dans son agence. Il doit être un modèle, un leader, une source d'inspiration et de sécurité en cas d'imprévu ou de difficultés. Il doit en être de même de l'agent aux yeux de ses clients. Ceux-ci doivent y voir cette force originale qui leur convient.

Le professionnel du courtage immobilier a tout à gagner à chercher et à affirmer sa différence. Il doit être une valeur ajoutée dans la transaction immobilière.

### Les travaux du conseil, des comités et du secrétariat

De grands défis stratégiques attendent notre organisme au cours des prochains mois. Le premier est le nouveau cadre législatif et réglementaire dont nous connaissons maintenant la portée.

Le second défi est celui de l'éthique et des valeurs qui guident notre travail. C'est le défi de la collaboration et du savoir faire. Aucun agent immobilier, à partir du moment où il offre en vente un immeuble, ne peut prétendre travailler seul pour arriver à donner satisfaction à son client. Il a besoin de l'apport des autres, de leur collaboration et du vaste réseau mis à la disposition du public et sur lequel repose sa confiance. Éviter, contourner ou aller à l'encontre de ce principe de collaboration et d'échange a pour effet de miner la crédibilité de la profession et l'un des avantages les plus significatifs qu'offre le courtage immobilier au consommateur : l'efficacité de la mise en commun de nos efforts, de nos habiletés et de nos compétences. Aucune autre profession ne possède une telle dynamique.

Le troisième défi est celui de la préparation, de la formation et de la compétence des personnes qui pratiquent le courtage immobilier. La révision des modèles et programmes de formation nous permettra de le relever. C'est, là aussi, un gage essentiel de la confiance du public.

Le dernier défi de l'ACAIQ, et non le moindre, est celui de son financement. Il nous faudra soutenir les changements amenés par le nouveau cadre législatif, dont les nouveaux outils de développement et de maintien des compétences. Il nous faudra aussi trouver de nouvelles sources de financement, autres que le traditionnel droit d'exercice que chaque détenteur de certificat doit acquitter chaque année et qu'il perçoit comme une taxe plutôt qu'un investissement dans la confiance du public et le développement de notre profession.

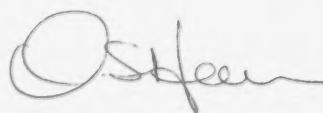
### Merci de vous impliquer

Nous ne pourrions accomplir la mission de l'ACAIQ et relever ces défis sans l'apport de tous ceux et celles qui participent aux nombreux comités et groupes de travail. Ces personnes y contribuent en donnant de leurs temps, en exprimant leurs idées et en offrant leurs précieux conseils. Les directives, les produits et services, la formation et l'information diffusée en matière de pratiques professionnelles sont validées par des courtiers et agents participants aux travaux de notre organisme. Il est essentiel de souligner que sans eux et sans leur implication, rien de tout cela ne serait possible. Merci à vous tous.

Le conseil d'administration, les comités et le personnel de l'ACAIQ forment une équipe solide et dévouée qui, collectivement, s'intéresse et se consacre à notre profession et à son avenir. Plus que tout, elle répond aux besoins de la clientèle en matière de courtage immobilier. C'est avec sincérité et émotions que je remercie tous les membres de cette belle et grande équipe, ses leaders et responsables, et en particulier le président et chef de la direction, M. Robert Nadeau, ses collaborateurs, ainsi que tous ceux et celles qui contribuent au succès de notre organisme et de notre profession et qui, avec nous, forment cette grande chaîne de l'immobilier.

Merci tout particulièrement à vous chers membres. Merci de participer à l'évolution de notre profession. Merci d'être un de ces maillons essentiels. Nous sommes une profession de cœur.

Ensemble, osons vouloir, osons faire et osons être la différence. ■



**Christiane St-Jean**  
Présidente du conseil d'administration

# FAITS SAILLANTS

## AFFAIRES LÉGISLATIVES

Dépôt du projet de Loi 73 visant à remplacer l'actuelle *Loi sur le courtage immobilier*

### NOMBRE DE COURTIER ET AGENTS IMMOBILIERS

| au 1 <sup>er</sup> janvier | 2008   | 2007   |
|----------------------------|--------|--------|
|                            | 16 363 | 15 732 |

### RÉSULTATS

|          | 2007          | 2006          |
|----------|---------------|---------------|
| Produits | 11 585 801 \$ | 10 497 643 \$ |
| Charges  | 10 463 883 \$ | 10 299 801 \$ |

### DEMANDES D'INFORMATION À INFO ACAIQ

|  | 2007   | 2006   |
|--|--------|--------|
|  | 36 000 | 30 000 |

### DEMANDES AU SERVICE D'ASSISTANCE

|  | 2007  | 2006  |
|--|-------|-------|
|  | 2 272 | 2 147 |

### ENQUÊTES PAR LE BUREAU DU SYNDIC

|                    | 2007 | 2006 |
|--------------------|------|------|
| Enquêtes ouvertes  | 270  | 317  |
| Enquêtes terminées | 334  | 282  |

### RÉVOCATIONS/SUSPENSIONS DE CERTIFICATS PAR LE COMITÉ DE DISCIPLINE

|  | 2007 | 2006 |
|--|------|------|
|  | 45   | 60   |

### INSPECTIONS DE COURTIER PAR LE SERVICE D'INSPECTION PROFESSIONNELLE

|  | 2007 | 2006 |
|--|------|------|
|  | 362  | 311  |

### DEMANDES ÉTUDIÉES PAR LE COMITÉ SUR LES INFRACTIONS CRIMINELLES

|                   | 2007 | 2006 |
|-------------------|------|------|
| Demandes soumises | 47   | 71   |
| Demandes refusées | 6    | 9    |

### ACTIVITÉS RELATIVES À L'EXERCICE ILLÉGAL DU COURTAGE IMMOBILIER

|                 | 2007 | 2006 |
|-----------------|------|------|
| Demandes reçues | 207  | 104  |





**Robert Nadeau**

Président et chef de la direction

« *Respect et intégrité, loyauté, rigueur et professionnalisme* »

## RAPPORT DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

*Le fait marquant de la dernière année est sans contredit le dépôt à l'Assemblée nationale du projet de loi n° 73 visant à remplacer l'actuelle Loi sur le courtage immobilier, par M<sup>me</sup> Monique Jérôme-Forget, ministre des Finances, ministre des Services gouvernementaux, ministre responsable de l'Administration gouvernementale et présidente du Conseil du trésor.*

Ce projet de loi répond à la grande majorité des demandes de changement adressées par l'ACAIQ. Il reconnaît le principe d'un seul titre professionnel, celui de courtier immobilier, ainsi que la pleine responsabilité des personnes qui posent les actes de courtage. Ces actes seront réservés aux personnes physiques, qui seront les seules à pouvoir détenir un permis de courtier, la notion de permis remplaçant celle de certificat. Le courtier immobilier pourra œuvrer au sein d'une agence immobilière qui sera, elle aussi, détentrice d'un permis émis par l'organisme d'encadrement. Le courtier immobilier et l'agence seront solidairement responsables à l'égard du public qui bénéficiera ainsi d'une protection accrue. Notons aussi que le projet de loi crée un permis distinct pour le courtage hypothécaire.

Cette nouvelle législation prévoit toute une série de mesures qui modifieront le fonctionnement et les opérations de l'ACAIQ à commencer par sa dénomination. Ainsi, une fois le projet de loi adopté, l'ACAIQ deviendra l'*Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec*. Le Service d'assistance que nous avons mis sur pied il y a quelques années y recevra une reconnaissance législative et, c'est là la nouveauté, un mécanisme d'arbitrage en cas de différend entre le courtier et son client sera mis en place. Des changements seront aussi apportés au Fonds d'indemnisation du courtage immobilier et au Fonds d'assurance responsabilité professionnelle de l'ACAIQ, de façon à mieux harmoniser leurs opérations avec celles de l'organisme d'encadrement. ▀

Le Québec deviendra la seconde juridiction en Amérique du Nord, après le Colorado il y a quelques années, à établir le principe d'une seule catégorie de permis, soit celle de courtier immobilier. L'adoption du projet de loi, vraisemblablement en 2008, et de la réglementation afférente qui suivra, conclura plus de 10 ans de travaux de consultation et de représentation effectués afin d'établir un cadre législatif adapté aux réalités et conditions d'aujourd'hui.

Lorsqu'on évoque les nouvelles réalités dans lesquelles doivent évoluer les courtiers et agents immobiliers d'aujourd'hui, nous faisons évidemment référence aux technologies de l'information qui ne cessent de transformer les façons de faire. Il y a aussi les nombreux changements démographiques qu'il faut anticiper et les multiples sursauts de l'économie. Les enjeux en matière environnementale sont une autre réalité à laquelle les courtiers et agents doivent s'adapter. Le souci de vivre dans une maison saine et celui de respecter l'environnement sont des considérations de plus en plus présentes lors de la vente ou de l'achat d'une propriété. En effet, le public porte maintenant une attention particulière aux questions de pyrite, d'ocre ferreuse, d'algues bleues, de radon, de moisissures, de champs électromagnétiques, de coûts énergétiques et de contaminations de toutes sortes. Les courtiers et agents doivent donc s'en soucier.

## Orientations et défis

L'ACAIQ a revu son plan stratégique au début de l'année 2007. Le premier objectif énoncé consiste à s'assurer que les courtiers et agents immobiliers sont en mesure de mieux servir leurs clients. À la lumière de la mission de protection du public de l'ACAIQ, cet énoncé établit clairement la voie privilégiée pour s'en acquitter, soit le développement des compétences professionnelles des courtiers et agents et la mise en valeur des avantages et bénéfices que retirent les consommateurs lorsqu'ils utilisent leurs services.

C'est ainsi que l'ACAIQ a proposé au milieu du courtage immobilier une nouvelle façon d'aborder les questions relatives à la préparation et à la formation des candidats à la profession. Cette initiative a favorisé la création d'un consensus au sein des cégeps et des collèges privés relativement à la mise sur pied d'un nouveau programme d'enseignement. Un tel programme mettra davantage l'accent sur l'apprentissage des tâches que doivent effectuer les courtiers et agents, et sur les compétences nécessaires pour les exécuter. Cela modernisera grandement l'enseignement du courtage immobilier.

Pour soutenir ces efforts, l'ACAIQ a amorcé la préparation de guides de développement des compétences nécessaires à la pratique du courtage immobilier. Ces guides seront élaborés en matière résidentielle et aussi, de façon distincte, en matière commerciale et hypothécaire. Les candidats à la profession devront donc acquérir ces compétences au cours de leur formation et les maîtriser suffisamment pour remplir avec succès l'examen administré par l'organisme d'encaissement afin d'obtenir leur permis de courtier immobilier. Les guides, basés sur une approche pratique utilisant entre autres des mises en situation, serviront non seulement à la préparation de l'examen des futurs courtiers, mais également à la mise à jour des connaissances des courtiers déjà actifs dans le domaine.

Avec cette réforme des programmes de formation de base, nous sommes à la croisée des chemins. D'un côté, il y a la voie traditionnelle, où l'agent était souvent vu comme un vendeur et, de l'autre, celle que nous empruntons définitivement, où l'agent sera considéré comme un conseiller.

## Courtage immobilier et affaires publiques

L'ACAIQ est sans contredit une référence de premier plan en matière de pratiques professionnelles et de courtage immobilier. Elle l'est également en matière économique tout comme elle est devenue un acteur social incontournable. Grâce à l'ensemble de ses activités de prévention et d'information, l'ACAIQ contribue positivement à la valorisation du rôle d'agent et de courtier auprès du public. Les directives et outils qu'elle élabore en matière de pratiques professionnelles y contribuent. Ils en sont même la base. Il en va de même de ses interventions publiques et de sa collaboration régulière avec les médias. À ce seul chapitre, l'ACAIQ, par la voie de son porte-parole, a accordé près de 90 entrevues à des journalistes et chercheurs de journaux, magazines, stations de radio et chaînes de télévision. Ces entrevues abordaient une multitude de sujets reliés à la vente et à l'achat de propriétés et mettaient en lumière les différentes facettes du travail de l'agent immobilier. De nombreux sujets ont ainsi pu être traités : garanties légales, règles en matière de location, actualité économique ou générale, promesses d'achat (annulation et délais), protections offertes en cas de fautes professionnelles, etc.

L'ACAIQ fait preuve d'initiative et d'innovation en cherchant et en développant de nouveaux outils, en offrant des solutions pertinentes et en proposant de nouvelles pratiques. Elle procède par exemple à la publication et à la révision régulière des formulaires, tant dans leur forme traditionnelle qu'électronique. Elle distribue également un recueil de clauses types dans lequel de nouvelles clauses sont régulièrement ajoutées. Le site Web [acaiq.com](http://acaiq.com), le journal L'INFO ACAIQ et le bulletin électronique hebdomadaire L'InfoLettre que nous acheminons aux courtiers et agents immobiliers alimentent cette présence dans la communauté du courtage immobilier et même au-delà. Toutes ces activités, y compris les nouveaux guides de pratiques professionnelles à paraître, ont un caractère stratégique pour l'ACAIQ puisqu'elles permettent de soutenir la crédibilité de la profession auprès du public.

Il en va de même pour le centre de renseignements téléphoniques Info-ACAIQ qui dénombre plus de 36 000 appels, une très forte augmentation par rapport à 2006. C'est le nombre d'appels provenant des courtiers et agents immobiliers qui a cependant le plus augmenté, traduisant de façon non équivoque le besoin d'information et de formation continue ainsi que le souci d'un grand nombre d'entre eux d'effectuer les vérifications nécessaires afin de traiter avec assurance les diverses situations rencontrées dans leur pratique quotidienne.

## La formation continue

Le nombre des activités de formation continue et celui de leurs participants se sont accrus significativement en 2007. Cela porte le grand total à près de 2 000 activités et 54 000 inscriptions depuis que l'ACAIQ offre de telles activités.

Depuis un peu plus de sept ans, l'ACAIQ n'a cessé de se démarquer en matière de formation continue en développant des ateliers et séminaires utilisant de nouvelles approches et en assurant leur diffusion de différentes façons, notamment en collaboration avec les chambres immobilières et un grand nombre de firmes de courtage. En 2007, elle a innové en proposant des activités de formation basées sur des études de cas et des mises en situation, le tout reposant sur les échanges et le partage des expériences des participants.

Ces nouveaux ateliers pratiques de formation continue, dont le premier porte sur la rédaction avancée des contrats, ont été développés selon une approche identique à celle qui servira à l'élaboration des examens pour l'obtention du permis. Les façons de faire en matière d'acquisition des connaissances et de développement des compétences vont bientôt changer. Les bases sont maintenant établies.

L'an dernier, nous avons aussi renouvelé la formule du congrès annuel de l'ACAIQ qui s'est tenu au Mont-Tremblant. Avec une tarification réduite et plus de 700 participants, les conférences, ateliers, tables rondes, exposants et activités entourant la remise du *Prix du courtage immobilier du Québec* ont contribué à faire de l'événement un temps fort du calendrier événementiel du courtage immobilier. ■

## FORMATION CONTINUE – 2000 À 2007

|      | Activités | Participants |
|------|-----------|--------------|
| 2000 | 74        | 2 720        |
| 2001 | 150       | 5 714        |
| 2002 | 203       | 8 500        |
| 2003 | 309       | 9 903        |
| 2004 | 350       | 8 929        |
| 2005 | 312       | 10 244       |
| 2006 | 281       | 7 839        |
| 2007 | 314       | 9 737        |

## RÉPARTITION DES COURTIER ET AGENTS IMMOBILIERS (AU 1<sup>ER</sup> JANVIER)

### Par catégorie de certificat

|                  | 2008   | 2007   |
|------------------|--------|--------|
| Agent agréé      | 2 572  | 2 406  |
| Agent affilié    | 12 053 | 11 633 |
| Courtier agréé   | 1 677  | 1 627  |
| Courtier affilié | 61     | 66     |
| Total            | 16 363 | 15 732 |

### Par sexe et âge moyen\*

|                            |        |        |
|----------------------------|--------|--------|
| Homme (âge moyen : 49 ans) | 8 751  | 8 393  |
| Femme (âge moyen : 48 ans) | 6 370  | 6 148  |
| Total                      | 15 121 | 14 541 |

\* Personne physique seulement

## EXAMENS OBLIGATOIRES – 2007

|                     | Agents affiliés | Courtiers et agents agréés |
|---------------------|-----------------|----------------------------|
| Nombre d'examens    | 2 647           | 334                        |
| Nombre de réussites | 2 246           | 272                        |
| Taux de réussite    | 84,85 %         | 81,44 %                    |
| Taux d'échec        | 15,15 %         | 18,56 %                    |
| Note moyenne        | 76,20 %         | 74,40 %                    |

# GESTION DES CERTIFICATS

|  | Activités / Certificats de courtier |       |       | Activités / Certificats d'agent |        |        |
|--|-------------------------------------|-------|-------|---------------------------------|--------|--------|
|  | 2008                                | 2007  | 2006  | 2008                            | 2007   | 2006   |
| Renouvellements au 1 <sup>er</sup> janvier | 1 669                               | 1 627 | 1 575 | 14 659                          | 14 105 | 13 294 |
| Délivrances                                |                                     | 207   | 188   |                                 | 3 245  | 3 581  |
| Reclassifications                          |                                     |       |       |                                 |        |        |
| Courtier agréé<br>> Agent agréé            |                                     | 26    | 24    |                                 | 26     | 24     |
| Agent agréé<br>> Courtier agréé            |                                     | 38    | 33    |                                 | 38     | 33     |
| Agent affilié<br>> Agent agréé             |                                     | -     | -     |                                 | 241    | 210    |
| Reprises d'effet                           |                                     | 6     | 6     |                                 | 2 264  | 1 921  |
| Suspensions                                |                                     | 39    | 50    |                                 | 3 730  | 3 507  |
| Expirations                                |                                     | 120   | 119   |                                 | 2 476  | 2 736  |
| Annulations                                |                                     | 42    | 21    |                                 | 18     | 21     |
| Abandons                                   |                                     | 11    | 0     |                                 | 168    | 9      |

## Certification et registre des courtiers et agents immobiliers

Au 1<sup>er</sup> janvier 2008, l'ACAIQ comptait 16 363 courtiers et agents, dont 1 677 courtiers immobiliers agréés. Cela représente 631 membres de plus qu'à la même date l'année précédente, dont 50 courtiers. Sur une base régionale, notons que les deux tiers des titulaires de certificats se trouvent dans la grande région de Montréal. Quelque 2 981 personnes se sont présentées aux examens de certification soit un peu moins qu'en 2006 où elles avaient été au nombre de 3 122. Quant au taux de réussite des candidats au certificat d'agent, il se maintient aux environs de 85 % alors qu'il s'est légèrement amélioré pour les candidats au certificat de courtier.



RÉPARTITION DES COURTIER ET AGENTS IMMOBILIERS (AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2008)

| PAR RÉGION                         | Courtiers    | Agents        | Total         |
|------------------------------------|--------------|---------------|---------------|
| <b>Région de Montréal</b>          |              |               |               |
| Montréal (06)                      | 590          | 5 455         | 6 045         |
| Laval (13)                         | 105          | 1 646         | 1 751         |
| Monterégie (16)                    | 334          | 2 859         | 3 193         |
| Sous-total                         | 1 029        | 9 960         | 10 989        |
| <b>Région de Québec</b>            |              |               |               |
| Québec (03)                        | 181          | 1 150         | 1 331         |
| Chaudière-Appalaches (12)          | 33           | 156           | 189           |
| Sous-total                         | 214          | 1 306         | 1 520         |
| <b>Région Est</b>                  |              |               |               |
| Bas-Saint-Laurent (01)             | 12           | 117           | 129           |
| Saguenay-Lac-Saint-Jean (02)       | 16           | 212           | 228           |
| Côte-Nord (09)                     | 6            | 41            | 47            |
| Nord-du-Québec (10)                | 1            | 2             | 3             |
| Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (11) | 5            | 16            | 21            |
| Sous-total                         | 40           | 388           | 428           |
| <b>Région Centre</b>               |              |               |               |
| Mauricie-Bois-Francs (04)          | 49           | 341           | 390           |
| Estrée (05)                        | 68           | 328           | 396           |
| Lanaudière (14)                    | 60           | 605           | 665           |
| Sous-total                         | 177          | 1 274         | 1 451         |
| <b>Région Ouest</b>                |              |               |               |
| Outaouais (07)                     | 53           | 534           | 587           |
| Abitibi-Témiscamingue (08)         | 9            | 50            | 59            |
| Laurentides (15)                   | 155          | 1 174         | 1 329         |
| Sous-total                         | 217          | 1 758         | 1 975         |
| <b>Total</b>                       | <b>1 677</b> | <b>14 686</b> | <b>16 363</b> |

Note : Les nombres entre parenthèses correspondent aux régions administratives du Québec

| PAR FRANCHISEUR                      | Courtiers    | Agents        | Total         |
|--------------------------------------|--------------|---------------|---------------|
| Century 21                           | 30           | 882           | 912           |
| Colliers International (Québec) Inc. | 3            | 26            | 29            |
| Exit                                 | 18           | 133           | 151           |
| Groupe Sutton                        | 64           | 2 480         | 2 544         |
| Hypotheca Courtier hypothécaire      | 6            | 144           | 150           |
| La Capitale                          | 77           | 1 378         | 1 455         |
| Le Permanent                         | 2            | 8             | 10            |
| Multi-Prêts Hypothèques              | 6            | 417           | 423           |
| RE/MAX                               | 210          | 3 391         | 3 601         |
| Royal LePage                         | 81           | 1 837         | 1 918         |
| Trans-Action                         | 1            | 3             | 4             |
| Sous-total                           | 483          | 10 112        | 10 595        |
| Indépendants                         | 1 179        | 3 987         | 5166          |
| <b>Total</b>                         | <b>1 677</b> | <b>14 686</b> | <b>16 363</b> |

Note : Le franchiseur est l'entreprise qui accorde à au moins un courtier immobilier agréé franchisé le droit d'utiliser et d'exploiter sa marque de commerce et son système selon les termes et modalités d'un contrat de franchise.

## Contrer l'exercice illégal du courtage immobilier

En 2007, nous avons ouvert un total de 207 dossiers à la suite de dénonciations de cas possibles de pratique illégale du courtage immobilier, et ce, tant dans les secteurs de la vente et de l'achat d'immeubles que dans ceux de la location et du courtage hypothécaire. Soulignons que nous avons obtenu 13 plaidoyers de culpabilité et 31 verdicts de culpabilité. Nous avons aussi obtenu devant la Cour supérieure un jugement sur sentence d'outrage au tribunal dans le dossier d'un contrevenant ayant déjà fait l'objet d'une injonction interlocutoire en matière de pratique illégale du courtage immobilier.

### ACTIVITÉS RELATIVES À L'EXERCICE ILLÉGAL

|   |            |
|---|------------|
| Dossiers reportés des années précédentes                        | 157        |
| Dossiers ouverts du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2007 | 207        |
| <b>Total</b>  | <b>364</b> |
| Dénonciations rejetées avant l'ouverture d'un dossier           | 17         |

## Inspection du gouvernement

Le gouvernement du Québec a la responsabilité de s'assurer que l'ACAIQ s'acquitte adéquatement de son rôle et qu'elle remplit efficacement sa mission de protection du public. Le Registraire des entreprises du Québec, sous la surveillance duquel se trouvait l'ACAIQ jusqu'au début 2007, a procédé à son inspection en examinant les différents aspects de son fonctionnement : régie d'entreprise, gouvernance, planification, communications, gestion du risque et autres. Cette démarche a été effectuée selon un cadre de référence connu sous le nom de *COSO – Enterprise Risk Management – Integrated Framework* que les spécialistes de la gestion peuvent appliquer à toute forme d'organisation, privée ou publique. Cette inspection a aussi permis au gouvernement de faire un suivi des recommandations qui avaient été faites lors de l'inspection précédente, en 1997.

Le rapport du Registraire, basé sur un examen des activités 2006 de l'ACAIQ, conclut globalement que « les dirigeants de l'ACAIQ sont en contrôle de la mission de leur organisation ». On y note une performance élevée au chapitre des activités du contrôle et des communications. Les observations et recommandations contenues au rapport — formulées à des fins d'optimisation de la performance de l'organisation — ont été prises en compte dans la planification stratégique, afin d'en assurer leur application.

## Les aspects financiers

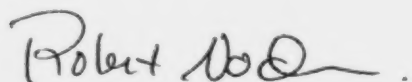
Le bilan de l'ACAIQ, effectué à la fin de l'année 2007, indique la présence d'une saine situation financière. Il y a un surplus et la réserve non immobilisée s'est accrue. La situation continue donc de s'améliorer d'année en année, entretenue par le dynamisme du marché immobilier et l'accroissement du nombre de courtiers et d'agents immobiliers dont le paiement des droits d'exercice assure la majeure partie du financement.

Malgré ce portrait positif, il est nécessaire de veiller à ce que l'ACAIQ possède les ressources nécessaires à sa pérennité, à l'atteinte de sa mission et à la réalisation de ses objectifs. Il s'agit là d'un enjeu stratégique. Les prochaines années seront marquées par les changements majeurs qu'entraînera le nouveau cadre législatif et réglementaire et par les mouvements du marché immobilier, qui sont eux-mêmes tributaires des marchés financiers, de la situation de l'emploi et de la confiance des consommateurs. Ces circonstances exigent plus que jamais que l'ACAIQ soit proactive afin de trouver, comme elle l'a fait en matière de formation et de développement des compétences, de nouveaux modèles de financement. Il est vital que nous relevions ce défi si nous voulons continuer à protéger adéquatement le public et à répondre à ses attentes.

Le conseil d'administration voit aux grandes directions et orientations de l'organisme. Il définit les buts stratégiques et incarne la vision que nous devons avoir pour accomplir notre mission de protection du public. Dans l'histoire de l'ACAIQ, l'année 2007 se démarque par la toute première élection au poste de président du conseil d'administration, en la personne de M<sup>me</sup> Christiane St-Jean. Ce changement de leadership donne une couleur nouvelle aux travaux du conseil et par le fait même au travail des gestionnaires et du personnel de l'ACAIQ, maintenant au nombre d'une centaine de personnes assurant la bonne conduite des opérations.

Je termine en remerciant toutes ces personnes qui contribuent par leur énergie, leur écoute, leurs idées et leur disponibilité, à donner à l'ACAIQ sa force et son caractère unique. Les réalisations de l'année 2007 auraient été impossibles sans leur apport. Je les remercie également de la collaboration dont elles ont fait preuve tout au long de l'année. Je remercie particulièrement M<sup>re</sup> Claude Barsalou, vice-président exécutif et secrétaire de l'ACAIQ, qui me seconde depuis 18 ans, M. Vo-Long Truong, vice-président, Finances, qui est à la barre de la gestion financière depuis tout aussi longtemps et M<sup>re</sup> Claudie Tremblay, qui assumait jusqu'en juin 2007 la vice-présidence des Affaires juridiques et qui a décidé de relever le défi de la vice-présidence à la Certification et à l'Inspection professionnelle à la suite du départ de M<sup>me</sup> Céline Martineau, que je remercie aussi pour ses loyaux services tout au long de son passage parmi nous. Je remercie M<sup>re</sup> Jean-François Savoie, longtemps directeur aux Affaires civiles et pénales, qui assume maintenant avec brio la relève à la vice-présidence des Affaires juridiques. Quelle fierté aussi de travailler auprès de M<sup>re</sup> Hélène Morand, syndique, qui assume également la vice-présidence du Service d'assistance et dont le compte-rendu des activités figure aussi au présent rapport annuel. Enfin, nous avons accueilli en octobre dernier au sein de cette merveilleuse équipe de gestion M<sup>me</sup> Caroline Boisvert, à titre de vice-présidente, Développement corporatif et professionnel. M<sup>me</sup> Boisvert était jusqu'à récemment directrice de la formation et y avait effectué un travail colossal.

Tous les employés de l'ACAIQ sont des professionnels et à ce titre ils adhèrent aux valeurs de l'ACAIQ, soit le respect, l'intégrité, la rigueur, la loyauté et le professionnalisme. ■



**Robert Nadeau**  
Président et chef de la direction

## ACTIVITÉS RELATIVES À L'EXERCICE ILLÉGAL (SUITE)

### Dossiers fermés durant l'année 2007

#### Raisons de fermeture

|  |            |
|--|------------|
| Absence ou insuffisance de preuve (et/ou prescription) | 63         |
| Insuffisance de preuve et engagement                   | 0          |
| Insuffisance de preuve et certificat délivré           | 0          |
| Publicité seulement                                    | 2          |
| Propriétaire ou locataire de l'immeuble                | 7          |
| Exception à l'article 2 de la LCI                      | 3          |
| Plaidoyer de culpabilité                               | 13         |
| Jugement (verdict de culpabilité)                      | 31         |
| Jugement (verdict d'acquittement)                      | 0          |
| Autres   | 55         |
| <b>Total</b>   | <b>174</b> |

### Dossiers actifs au 31 décembre 2007

#### État des dossiers en cours

|  |            |
|--|------------|
| Sous enquête   | 135        |
| En attente du procès (Cour du Québec)                | 33         |
| En appel   | 0          |
| En attente du jugement ou de la fin du délai d'appel | 5          |
| <b>Total</b>   | <b>173</b> |

RAPPORTS D'ENQUÊTE SOUS ÉTUDE OU EN ATTENTE D'ÉTUDE  
PAR LES PROCUREURS

|                |      |      |
|----------------|------|------|
| Au 31 décembre | 2007 | 2006 |
|                | 28   | 28   |

NOMBRE DE PLAINTES DÉPOSÉES

|                |      |      |
|----------------|------|------|
| Au 31 décembre | 2007 | 2006 |
|                | 97   | 91   |

DOSSIERS FERMÉS APRÈS ÉTUDE DES PROCUREURS  
(SANS PLAINTÉ)

|                |      |      |
|----------------|------|------|
| Au 31 décembre | 2007 | 2006 |
|                | 1    | 12   |





**Hélène Morand**  
Syndic

« Qualité des actes professionnels et protection du public »

## RAPPORT DU BUREAU DU SYNDIC

*Le Bureau du syndic termine l'année 2007 avec 248 dossiers en cours d'enquête ou en attente d'étude par les procureurs, comparativement à 312 dossiers à la fin de l'année précédente. Cette réduction importante, de l'ordre de 20 %, traduit notamment la diminution du délai d'attente entre la réception d'une demande et l'étude du dossier. Le délai d'attente moyen est désormais d'environ trois mois, alors qu'il était auparavant de plus de six mois. Cette amélioration significative est imputable à plusieurs facteurs, dont la baisse du nombre de dossiers qualifiés de très lourds, exigeant conséquemment plusieurs mois de traitement. Ces dossiers lourds sont habituellement associés à des activités criminelles, telles que la vente de maisons ayant servi à la culture de marijuana ou encore la fraude hypothécaire. Depuis quelques années, nous avons, bon an mal an, une centaine de dossiers de ce type sous enquête. Ce nombre a été réduit de moitié environ, au cours de l'année 2007, libérant ainsi des ressources au profit de cas pouvant être traités plus rapidement. Ces résultats positifs sont également attribuables à une série de mesures administratives prises l'an dernier et aux ressources additionnelles allouées par le conseil d'administration, et dont le Bureau du syndic continuera à percevoir les bénéfices au cours de la prochaine année.*

Notons que le nombre de plaintes déposées devant le comité de discipline est relativement stable, soit 97 au cours de l'année 2007, comparativement à 91 en 2006.

Notons aussi que le nombre total de dossiers est demeuré sensiblement le même. Plusieurs d'entre eux avaient trait aux problèmes de collaboration entre agents immobiliers. C'est le cas, par exemple, lorsque l'agent immobilier n'informe pas le vendeur de l'existence d'une promesse d'achat, de manière à favoriser une autre promesse d'achat que lui-même présentera au nom de ses clients acheteurs. Bon nombre d'enquêtes ont aussi porté sur des cas de mauvais services présumés ou encore sur des cas de dissimulation de problèmes susceptibles d'empêcher la réalisation d'une transaction. Le Bureau du syndic a rencontré également beaucoup de situations où l'agent immobilier qui achète pour lui-même omet de divulguer au vendeur sa qualité d'agent immobilier ou ne met pas fin à son contrat de courtage avant d'acheter. ▣

# ENQUÊTES IMPLIQUANT LES MEMBRES DE L'ACAIQ

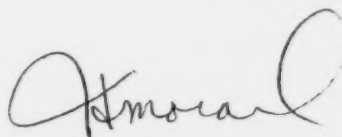
|           | Enquêtes ouvertes au cours du mois |      | Enquêtes terminées au cours du mois |      | En cours d'enquête ou en attente |      |
|-----------|------------------------------------|------|-------------------------------------|------|----------------------------------|------|
|           | 2007                               | 2006 | 2007                                | 2006 | 2007                             | 2006 |
| Janvier   | 9                                  | 3    | 28                                  | 8    | 293                              | 272  |
| Février   | 22                                 | 29   | 28                                  | 25   | 287                              | 276  |
| Mars      | 11                                 | 9    | 32                                  | 9    | 266                              | 276  |
| Avril     | 32                                 | 54   | 23                                  | 25   | 275                              | 305  |
| Mai       | 28                                 | 35   | 35                                  | 19   | 268                              | 321  |
| Juin      | 25                                 | 29   | 44                                  | 31   | 249                              | 319  |
| Juillet   | 25                                 | 35   | 27                                  | 31   | 247                              | 323  |
| Août      | 3                                  | 32   | 22                                  | 17   | 228                              | 339  |
| Septembre | 18                                 | 29   | 15                                  | 22   | 231                              | 347  |
| Octobre   | 52                                 | 29   | 32                                  | 31   | 251                              | 343  |
| Novembre  | 26                                 | 11   | 31                                  | 23   | 246                              | 331  |
| Décembre  | 19                                 | 22   | 17                                  | 41   | 248                              | 312  |
| Total     | 270                                | 317  | 334                                 | 282  |                                  |      |

## Le Service d'assistance

Le Service d'assistance a pour sa part reçu 2 272 demandes au cours de la dernière année. C'est considérable, d'autant plus que la hausse annuelle est constante, le nombre de demandes ayant en effet augmenté entre 17 % et 20 % chaque année depuis la mise sur pied du Service en 2003. À la vue de cette situation, nous avons effectué une analyse détaillée des demandes afin d'en déterminer la nature et de jauger la pertinence de nos interventions. Le constat a été le suivant : une bonne proportion des demandes d'assistance concernent les différends entre agents immobiliers ainsi que les demandes d'approbation de plans d'affaires ou de programmes de publicité. Nous avons même identifié des demandeurs abusifs, ayant comme habitude de nous acheminer systématiquement de nombreuses demandes.

À la lumière de ce constat, nous avons pris la décision d'exiger que toutes les demandes provenant des agents soient signées par leur directeur d'établissement et ce, à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2007. Il a également été décidé que le Service d'assistance ne répondrait plus aux demandes relatives à la publicité et aux plans d'affaires. Toutefois, afin de s'assurer que les courtiers et agents ont accès à toute l'information nécessaire, un guide portant sur la publicité a été produit et est désormais mis à leur disposition. Nous avons aussi développé une nouvelle conférence sur le sujet.

Ces mesures ont été prises afin de freiner la croissance considérable des demandes d'assistance et aussi dans le souci de rétablir l'objectif initial du Service d'assistance, qui est de servir rapidement les différents intervenants ayant besoin d'aide. ■



**Hélène Morand**  
Syndique

### ÉQUIPE DU BUREAU DU SYNDIC

**Giovanni Castiglia**  
Syndic adjoint conseil

**Robert Deschamps**  
Syndic adjoint

**Yves Gardner**  
Syndic adjoint

**Réjean Lebel**  
Syndic adjoint

**François Pigeon**  
Syndic adjoint conseil

**Julie Pinet**  
Enquêteur

### ÉQUIPE DU SERVICE D'ASSISTANCE

**Lina Antinozzi**  
Analyste

**Gaétan Cyr**  
Analyste

**Richard Frigon**  
Analyste

**Cathy Galanopoulos**  
Analyste

**Ginette Grégoire**  
Analyste

**Pascale Montpetit**  
Analyste

**Paul Robitaille**  
Analyste

## COMPOSITION DU COMITÉ DE DISCIPLINE

Les personnes suivantes étaient membres du comité de discipline de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec au cours de l'exercice 2007.

### Membres

|                           |                       |
|---------------------------|-----------------------|
| Albert, Darlene           | Hardacker, Lois       |
| Ariëns, Imelda            | Havard Grisê, Suzanne |
| Barrette, Renée           | Jacques, Sylvie       |
| Beauregard, Pierre        | Jones, Stewart        |
| Bédard, Réal              | Lamirande, Mario      |
| Belley, Louise            | Langelier, Michèle    |
| Bissonnette, Suzanne      | Lavigne, Danielle     |
| Bolduc, Daniel            | Lecompte, Éloi        |
| Bolduc, Danielle          | Léger, Éric           |
| Bureau, Denis             | Lemaire, Frantz       |
| Cayer, Louis              | Leroux, Robert        |
| Charron, Claude           | Liboiron, Michel      |
| Cholette, Ginette         | Longo, Vito           |
| Chopra, Raman             | Mailloux, Luc         |
| Ciocca, Salvatore         | Mammarella, Domenico  |
| Corbeil, Jean-Marc        | Marchand, Denyse      |
| Couturier, Roger          | Merrien, Thierry      |
| Daoust, Robert            | Morrow, René          |
| De Langavant, Laura-Nancy | Paquette, Brigitte    |
| Dufresne, Yvan            | Paquette, Rolland G.  |
| Dufresne, Yves            | Paquin, Michel        |
| Dupras, Marie-Andrée      | Racine, Normand       |
| Fecteau, Luce             | Roy, Louise           |
| Forlini, Nancy            | Ruiz, Carlos          |
| Gagnon, Antoine           | Stathakis, Georgios   |
| Gagnon, Micheline         | Tassone, Vittoria     |
| Gagnon, Normand           | Thibault, Renaud      |
| Gaspard, Jean-Pierre      | Thibault, Sylvain     |
| Gaulin, Patricia          | Villiet, François     |
| Giroux Laveau, Lana       |                       |
| Goulet, Christian         |                       |

### Président

M<sup>re</sup> Patrick Choquette

### Président substitut

M<sup>re</sup> Gilles Duchesne

### Secrétaire

Chantal Peltier





**M<sup>r</sup> Patrick Choquette**  
Président du comité de discipline

## RAPPORT DU COMITÉ DE DISCIPLINE

*Le comité de discipline est un tribunal constitué en vertu de la Loi sur le courtage immobilier. Complètement autonome et indépendant du conseil d'administration et du personnel de l'Association, le comité de discipline est saisi de toute plainte formulée contre un membre de l'ACAIQ pour une infraction aux dispositions de la Loi et de ses règlements.*

Chaque plainte est jugée par un comité composé de trois personnes, dont deux membres de la profession et le président ou le président substitut. Ces derniers sont des avocats nommés par le gouvernement alors que les deux membres de la profession font partie du groupe d'environ 60 courtiers ou agents immobiliers nommés par le conseil d'administration comme membres du comité de discipline pour des mandats de trois ans. La secrétaire du comité est également nommée par le conseil d'administration.

Pour son fonctionnement, le comité de discipline s'appuie principalement sur les dispositions du *Code des professions*. Certaines décisions du comité peuvent faire l'objet d'un appel, suivant les conditions et modalités prévues à ce code et à la Loi.

Dans l'analyse des décisions rendues par le comité de discipline, gardons à l'esprit que plusieurs dossiers sont désormais résolus par le Service d'assistance. Le comité de discipline est donc moins souvent saisi d'infractions techniques ou de gravité moindre. ■

## Plaintes, audiences et décisions du comité de discipline (Tableaux I et II)

(1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2007)

Au 31 décembre 2007, 98 plaintes avaient été déposées devant le comité de discipline, dont 97 avaient été portées par le Bureau du syndic de l'Association.

Le comité a tenu 7 audiences sur la radiation provisoire, 71 audiences sur la culpabilité et 65 audiences sur la sanction. Des remises ont été accordées à 52 reprises.

À la fin de l'exercice, le comité avait rendu 2 décisions sur la radiation provisoire, 45 décisions sur la culpabilité, 36 décisions sur la sanction, ainsi que 45 décisions à la fois sur la culpabilité et la sanction, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité. À la clôture de l'exercice, 5 décisions de non-culpabilité, 11 décisions sur la culpabilité et 5 décisions sur la sanction étaient en délibéré. De plus, 2 retraits de plaintes ont été autorisés.

TABLEAU I

### Nombre de dossiers

|                                     | 2007       | 2006       |
|-------------------------------------|------------|------------|
| En cours au 1 <sup>er</sup> janvier | 92         | 101        |
| Déposés en cours de période         | 98         | 92         |
|                                     | <b>190</b> | <b>193</b> |

### Moins

|  |            |           |
|--|------------|-----------|
| Décisions rendues sur la sanction          | 81         | 98        |
| Acquittements                              | 5          | 2         |
| Retraits de plaintes/arrêts des procédures | 2          | 1         |
| <b>Dossiers en cours au 31 décembre</b>    | <b>102</b> | <b>92</b> |

TABLEAU II

### Audiences – Remises – Décisions

|   | 2007 | 2006 |
|---|------|------|
| <b>Audiences tenues</b>                 |      |      |
| Sur la radiation provisoire             | 7    | 16   |
| Sur la culpabilité                      | 71   | 81   |
| Sur la sanction                         | 65   | 95   |
| <b>Remises accordées</b>                |      |      |
| Avant la tenue de l'audience            | 52   | 46   |
| <b>Décisions</b>                        |      |      |
| En délibéré sur la radiation provisoire | 0    | 0    |
| En délibéré sur la culpabilité          | 11   | 13   |
| En délibéré sur la sanction             | 5    | 19   |
| Rendues sur la radiation provisoire     | 2    | 7    |
| Rendues sur la culpabilité              | 45   | 41   |
| Rendues sur la sanction                 | 36   | 42   |
| Rendues sur plaidoyer de culpabilité    | 45   | 57   |

## Sanctions (Tableaux III et IV)

Le comité de discipline peut imposer toute une gamme de sanctions, allant de la réprimande à la révocation temporaire ou permanente du droit d'exercer la profession, ou encore au paiement d'amendes variant de 600 \$ à 6 000 \$ par chef d'accusation (selon la législation en vigueur en 2007).

Le comité a imposé 19 réprimandes et 57 amendes qui ont totalisé 176 800 \$. De façon générale, des frais s'ajoutent chaque fois qu'une décision de culpabilité est rendue. De plus, le comité a recommandé au conseil d'administration, dans 20 cas, d'obliger le membre à suivre des cours et à réussir les examens afférents. Dans 28 cas, il a recommandé au membre de suivre un cours de formation continue. Dans 6 cas, il a ordonné des limitations du droit d'exercice, et dans 2 autres cas, il a émis des ordonnances d'autres natures. Il y a aussi eu 45 cas de suspension / annulation de certificat pour des périodes variant de 15 jours à la radiation permanente.

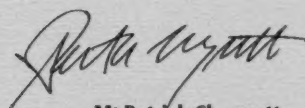
Les sanctions sont déterminées par le comité en tenant compte de la protection du public et du droit du professionnel de gagner sa vie.

En 2007, au total 48 avis de suspension du comité ont été l'objet d'une publication dans les journaux, et 2 avis ont été publiés dans le journal L'Info ACAIQ et dans le site Internet de l'Association exclusivement.

## Fondement des chefs d'accusation

Les accusations portées devant le comité avaient trait à des infractions aux *Règles de déontologie de l'ACAIQ*, au *Règlement de l'ACAIQ*, au *Règlement d'application de la Loi sur le courtage immobilier* ou à la *Loi sur le courtage immobilier*. Il est à noter qu'un chef d'accusation peut être fondé sur plus d'un article de la Loi ou de la réglementation.

En terminant, je désire remercier chaleureusement le personnel du Greffe et les membres du comité et tout spécialement M<sup>e</sup> Gilles Duchesne, président substitut, qui ont abattu un travail colossal dans la dernière année. ■



**M<sup>e</sup> Patrick Choquette**  
Président du comité de discipline

TABLEAU III

### Sanctions

|                                 | 2007 | 2006 |
|---------------------------------|------|------|
| <b>Sanctions imposées</b>       |      |      |
| Réprimandes                     | 19   | 18   |
| Amendes                         | 57   | 70   |
| Cours obligatoires              | 20   | 20   |
| Limitations du droit d'exercice | 6    | 8    |
| Révocations/suspensions*        | 45   | 60   |
| Formation continue              | 28   | 23   |
| Autres ordonnances              | 2    | 3    |

\* Les suspensions ordonnées par le comité de discipline sont, dans certains dossiers, accompagnées d'une amende. De plus, le comité peut avoir suspendu le certificat d'un intimé sur plusieurs chefs d'accusation d'une même plainte.

TABLEAU IV

### Amendes et publications

|   | 2007       | 2006       |
|---|------------|------------|
| <b>Sanctions</b>  |            |            |
| Total des amendes   | 176 800 \$ | 180 600 \$ |
| <b>Publications dans les journaux</b><br>(en vertu de l'article 137 de la <i>Loi sur le courtage immobilier</i> ) |            |            |
| Suspensions/annulations   | 48         | 58         |

## MEMBRES DU COMITÉ D'INSPECTION PROFESSIONNELLE

Le conseil d'administration de l'Association nomme les membres du comité d'inspection professionnelle. Au cours de l'exercice 2007, les membres de ce comité étaient :

### Président

Raymond Desbiens

### Membres

Laurent Bennarous

Nathalie Clément

Pierre Martel

Marc - André Pilon

### Secrétaire du comité

Claudie Tremblay

Vice-présidente

Inspection professionnelle et certification



**Raymond Desbiens**

Président du comité d'inspection professionnelle

« La prévention avant tout »

## RAPPORT DU COMITÉ D'INSPECTION PROFESSIONNELLE

*En 2007, le comité d'inspection professionnelle a poursuivi sa mission de surveillance en préconisant toujours la prévention. L'inspection professionnelle favorise une saine gestion des bureaux de courtage par l'application de bonnes pratiques professionnelles, tant pour les courtiers que pour les agents. Les membres de la profession, dans les nombreux échanges que nous avons avec eux, notamment lors des visites d'inspection, nous confirment les bénéfices qu'ils en tirent et le bien-fondé de cette approche.*

Le tableau statistique (en page 27) fait état des activités du comité d'inspection professionnelle. En voici les faits saillants :

### Inspections des courtiers oeuvrant principalement dans le domaine commercial et en courtage hypothécaire

Comme nous l'avions planifié et annoncé en 2006, le comité d'inspection professionnelle a mis une plus grande emphase auprès des membres oeuvrant dans le domaine commercial et en courtage hypothécaire. Quelque 77 courtiers commerciaux et 40 courtiers exerçant en courtage hypothécaire ont reçu la visite d'un inspecteur en 2007.

L'application de protocoles d'inspection développés pour ces secteurs nous a permis d'effectuer des constats et de recommander aux membres inspectés les actions requises afin d'améliorer leurs pratiques professionnelles. Ces recommandations ont principalement porté sur la documentation aux dossiers, la gestion des acomptes et le partage de rétribution non autorisé en vertu de l'article 26 de la L.C.I. ▀



Nos diverses interventions dans le domaine commercial et en courtage hypothécaire nous démontrent que les courtiers et agents y oeuvrant ont une volonté claire de respecter la Loi et qu'ils sont constamment à la recherche de solutions concrètes, adaptées et conformes aux exigences auxquelles ils doivent répondre.

Nous prévoyons qu'à la fin de 2008, nous aurons atteint la même fréquence des inspections dans tous les secteurs d'activités confondus.

## Inspections des courtiers détenant un compte en fidéicommiss

Nous avons poursuivi l'inspection des courtiers détenant un compte en fidéicommiss. Quelque 113 courtiers détenant un tel compte ont été visités. On constate généralement une saine gestion de ces comptes, la plupart des infractions relevant surtout d'une méconnaissance des règles comptables et de la réglementation.

Par ailleurs, le syndicat a été avisé d'infractions plus graves relevées lors de certaines inspections, notamment de rares cas d'appropriations ou de retraits prématurés des sommes détenues en fidéicommiss.

Une nouvelle activité de formation continue portant sur la gestion des comptes en fidéicommiss a aussi été mise sur pied et est disponible depuis l'automne dernier. Les courtiers et agents, ainsi que le personnel de soutien des firmes de courtage sont invités à suivre cette formation.

## Maintien de méthodes alternatives d'inspection : sessions de démarrage et déclaration annuelle

### *Sessions de démarrage*

Le Service d'inspection professionnelle a convoqué 132 nouveaux courtiers à une session de démarrage de leur bureau. Cette session de démarrage est particulièrement appréciée car elle constitue une première inspection, sous la forme d'une activité de formation continue. Cette rencontre permet :

- de revoir les responsabilités et les obligations rattachées aux fonctions de représentant et de directeur d'établissement;
- d'apprendre et d'appliquer des méthodes de gestion efficaces pour un meilleur encadrement du travail des agents;
- d'apprendre, en tant que gestionnaire, à appliquer des méthodes de gestion de conflits afin d'éviter de devoir judiciaiser les problèmes.

## *Déclaration annuelle*

La totalité des courtiers ont répondu à la déclaration annuelle en ligne. L'analyse des réponses obtenues dans les déclarations démontre cependant que les résultats statistiques ne concordent pas toujours avec la réalité des bureaux visités par nos inspecteurs.

Or, l'information obtenue par cette déclaration devrait être tout aussi crédible que celle obtenue lors d'une visite d'inspection. Il a donc été décidé de procéder à une refonte de la déclaration annuelle afin d'améliorer la fiabilité, de la personnaliser davantage et d'accroître son utilité. Cette nouvelle déclaration annuelle devrait être prête au printemps 2008.

## Conflits d'intérêts et avis de divulgation

Le Service d'inspection professionnelle a procédé à l'analyse de 2 727 avis de divulgation. Ces avis sont transmis à l'Association par les membres, conformément à l'article 23 de la *Loi sur le courtage immobilier*, ou recueillis lors de visites d'inspection.

Il s'assure que les avis de divulgation ont été remplis en temps utile, c'est-à-dire avant que la promesse d'achat ou de vente ne soit effectuée. Il voit aussi à ce que les membres collaborent entre eux pour la transmission de ces avis au contractant pressenti, comme c'est le cas lorsque l'avis de divulgation doit passer par l'agent collaborateur qui représente le client devant être informé du conflit d'intérêts.

## Conférences et activités de formation continue : essentiels à la prévention et indissociables de l'inspection professionnelle

En plus de la formation sur la gestion des comptes en fidéicommiss, le Service d'inspection professionnelle a révisé la formation sur le maintien des dossiers et registres. Sur recommandations du comité, 12 courtiers et leurs agents ont assisté à une conférence obligatoire de suivi d'inspection. De cette façon, 413 agents ont été sensibilisés, entre autres, à l'importance de bien documenter les dossiers de son courtier.

|   |       |
|---|-------|
| <b>Inspections de courtiers</b>   | 362   |
| Détenant un compte en fidéicomis  | 113   |
| Secteur résidentiel   | 234   |
| Secteur commercial  | 77    |
| Secteur hypothécaire  | 40    |
| Secteur agricole  | 2     |
| Démarrages  | 132   |
| Autres  | 9     |
| Rapports d'agents   | 20    |
| <b>Nombre de courtiers détenant un compte en fidéicomis</b>   |       |
| Fin décembre 2005   | 429   |
| Fin décembre 2006   | 421   |
| Fin décembre 2007   | 389   |
| <b>Déclaration annuelle en ligne (courtiers)</b>  | 1 618 |
| <b>Réception et saisie d'avis de divulgation</b>  |       |
| Fin décembre 2005   | 1 996 |
| Fin décembre 2006   | 2 259 |
| Fin décembre 2007   | 2 727 |
| Transmis au Service d'assistance  | 8     |
| Lettres d'information concernant les avis de divulgation  | 670   |
| <b>Engagements</b><br>(suivre une formation ou respecter diverses obligations de la réglementation) | 26    |

## Révision de la *Loi sur le courtage immobilier*

Au cours de l'année, le comité s'est penché sur la révision imminente de la *Loi sur le courtage immobilier*. Pour les membres du comité, la flexibilité des exigences en matière de maintien des dossiers, livres et registres en fonction des divers champs d'activités, l'utilisation des technologies et l'assouplissement de certaines règles de régie interne des bureaux de courtage, sont des éléments devant être prévus à la nouvelle loi.

## L'inspection professionnelle à l'écoute des membres : questionnaires d'appréciation

En 2007, nous avons reçu 130 questionnaires d'appréciation remplis par des membres ayant fait l'objet d'une inspection. Chaque questionnaire d'appréciation rempli est examiné et nous mettons en œuvre des actions concrètes afin d'améliorer nos façons de faire.

Nous constatons avec grande fierté que la très vaste majorité des commentaires reçus sont positifs et supportent tant la mission de l'inspection professionnelle que l'approche préventive des inspections. Nous encourageons les courtiers et agents à continuer de transmettre leurs commentaires par le moyen de ce questionnaire.

En terminant, je remercie les membres du comité d'inspection professionnelle ainsi que l'équipe du Service d'inspection professionnelle dont le dynamisme et le dévouement ont contribué à l'accomplissement de notre mission. ■



**Raymond Desbiens**

Président du comité d'inspection professionnelle

DEMANDES DE DÉLIVRANCE DE CERTIFICAT ET  
ÉTUDE DES INFRACTIONS CRIMINELLES

|                   | 2007 | 2006 |
|-------------------|------|------|
| Demandes soumises | 47   | 71   |
| Demandes refusées | 6    | 9    |



**Léo La Palme**

Président du comité décisionnel  
sur les infractions criminelles

*« Déterminer s'il existe un lien entre une infraction  
criminelle et l'activité de courtier ou d'agent immobilier »*

## RAPPORT DU COMITÉ DÉCISIONNEL SUR LES INFRACTIONS CRIMINELLES

*L'obtention d'un certificat de courtier ou d'agent immobilier est conditionnelle à ce que le demandeur n'ait pas reconnu sa culpabilité ou n'ait pas été déclaré coupable par un tribunal canadien d'une infraction criminelle ayant un lien avec l'activité de courtier ou d'agent immobilier et ce, au cours des cinq années précédant la demande. Cette condition est prévue au Règlement d'application de la Loi sur le courtage immobilier.*

*La responsabilité d'établir un tel lien incombe au comité décisionnel sur les infractions criminelles, constitué au sein de l'Association en vertu du Règlement de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec. Ce comité, qui compte trois membres de l'Association nommés par le conseil d'administration, a terminé sa deuxième année complète d'activité.*

Au cours de l'année 2007, le comité a tenu neuf réunions. Des 47 demandes de délivrance de certificat ou demandes anticipées relatives aux infractions criminelles qui lui ont été soumises, six demandes ont été refusées en raison d'un lien entre l'infraction criminelle commise par celui ou celle effectuant la demande et l'activité de courtier ou d'agent immobilier.

Les personnes qui se sont vues refuser leur demande, avaient notamment commis les infractions criminelles suivantes :

- Production de cannabis;
- Complot dans le but de commettre une fraude;
- Possession d'un appareil pour commettre un faux;
- Possession de drogue en vue d'en faire le trafic;
- Tentative d'accéder à de la pornographie juvénile;
- Vol.

Soulignons que chaque dossier est évalué à la lumière des circonstances qui lui sont propres, permettant ainsi de s'assurer que les décisions prises par le comité sont adaptées aux faits particuliers de chaque cas. Toute personne transmettant une demande au comité est toujours invitée à fournir ses observations quant à l'existence ou à l'absence d'un lien entre l'infraction criminelle commise et l'activité de courtier ou d'agent immobilier.

Je souhaite enfin remercier MM. Yvon Cousineau et Paul H. Chrétien, membres du comité, ainsi que l'équipe de l'Association, pour leur dévouement et leur excellent travail durant cette deuxième année d'activité. ■

**Léo La Palme**

Président du comité décisionnel  
sur les infractions criminelles

# RÉSULTATS

|                                       | 2007       | 2006       |
|---------------------------------------|------------|------------|
| Produits                              | 11 585 801 | 10 497 643 |
| Charges                               | 10 463 883 | 10 299 801 |
| Excédent des produits sur les charges | 1 121 918  | 197 842    |





**Daniel Pelchat**  
Président du comité des finances

« Contrôle et saine gestion / Enjeux et imagination »

## RAPPORT DU TRÉSORIER

*Les produits de l'Association pour l'année 2007 se sont élevés à 11 585 801 \$, comparative-ment à 10 497 643 \$ en 2006. Les charges ayant été de 10 463 883 \$, l'exercice financier 2007 se termine avec un excédent des produits sur les charges de 1 121 918 \$.*

*Cette augmentation des produits de l'Association de l'ordre de 10,4 % est attribuable en partie à une hausse des revenus tirés des droits de renouvellement de certificats. En effet, en début d'année, quelque 14 105 agents immobiliers avaient renouvelé leur certificat alors que ce nombre avait été de 13 294 en 2006. Il est important de noter que cette portion de revenus additionnels ne provient pas d'une augmentation du nombre de délivrances de certificats. Ce nombre a diminué légèrement depuis 2005 ce qui indique un plafonnement de la hausse du nombre des nouveaux venus dans la profession.*

Les revenus tirés de la vente de fournitures et services, notamment les formulaires, les manuels et les activités de formation, ainsi que les revenus de placements et ceux provenant des intérêts des comptes en fidéicommiss ont aussi contribué significativement à la hausse des produits.

Les charges se sont maintenues à peu près au même niveau que lors de l'exercice précédent, la hausse n'ayant été que de 1,6 %. C'est inférieur au taux d'inflation. Les salaires et charges sociales ainsi que les honoraires, les charges les plus importantes, sont demeurés stables. Par contre, certaines charges ont été plus élevées. C'est le cas des dépenses en matière de contrôle de la pratique illégale du courtage immobilier, le nombre de dossiers ayant considérablement augmenté. En ce qui a trait aux dépenses accrues en matière de formation et au chapitre de la contribution au ministère des Finances, elles sont associées à l'inspection de l'ACAIQ et à l'amorce des travaux de révision de la formation de base. ▀

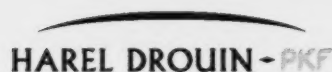
Soulignons un dernier écart significatif, soit la réduction marquée des dépenses liées au Fonds d'information du public. Cette diminution s'explique par le choix du conseil d'administration de ne pas mener, en 2007, de campagne d'information comme cela avait été le cas en 2005 et 2006. Ce choix a été fait par souci d'économie, de façon à maximiser le surplus courant et à accroître les réserves qui permettront à l'Association de faire face aux défis importants qui s'annoncent.

Avec un actif net de 3 914 460 \$, l'Association présente en date du 31 décembre 2007 une bonne santé financière. Tous les efforts sont déployés pour maintenir sinon améliorer cette situation. La révision législative, la réforme des programmes de formation et d'évaluation des compétences, la relocalisation possible des bureaux de l'Association, la hausse constante de la demande de services, la nécessité de soutenir de nombreux programmes d'information et celle d'assurer une présence dans la communauté, vont exercer de très fortes pressions sur la situation financière de l'organisation. Selon l'estimation préliminaire, les coûts de la transition vers le nouveau régime d'encadrement professionnel seront de cinq millions de dollars sur trois ans. Il nous faut être prêt et imaginatif. C'est dans une telle perspective que le comité des finances étudie très activement de nouvelles formes de financement, autres que le modèle actuel où l'essentiel des revenus est tiré des droits d'exercice. C'est un enjeu stratégique pour l'organisation et la priorité du comité des finances. ■



**Daniel Pelchat**

Président du comité des finances



## RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

*Aux membres de  
l'Association des courtiers et  
agents immobiliers du Québec*

Nous avons vérifié le bilan de l'ASSOCIATION DES COURTIER ET AGENTS IMMOBILIERS DU QUÉBEC au 31 décembre 2007 et les états des résultats et de l'évolution des actifs nets de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Association. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Association au 31 décembre 2007 ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

*Harel Drouin - PKF*

Montréal  
Le 15 février 2008

## RÉSULTATS

Exercice terminé le 31 décembre 2007

|  | 2007                | 2006              |
|--|---------------------|-------------------|
| <b>PRODUITS</b>  |                     |                   |
| Droits des membres   | 9 214 053 \$        | 8 799 416 \$      |
| Fournitures et services – annexe                                 | 1 309 618           | 913 074           |
| Revenu de placement et autres                                    | 675 837             | 466 845           |
| Revenu d'intérêts détenu en fidéicommis (note 7)                 | 386 293             | 318 308           |
|  | 11 585 801          | 10 497 643        |
| <b>CHARGES</b>   |                     |                   |
| Salaires et charges sociales                                     | 4 119 167           | 4 068 021         |
| Honoraires   | 1 556 310           | 1 535 827         |
| Allocations de présence et charges sociales                      | 644 828             | 575 201           |
| Formation continue – annexe                                      | 554 944             | 440 587           |
| Frais de bureau  | 514 191             | 428 612           |
| Assemblées, réunions et déplacements                             | 462 210             | 390 346           |
| Contribution au ministère des Finances du Québec (note 9)        | 400 000             | 222 076           |
| Discipline – annexe  | 396 749             | 357 290           |
| Occupation des locaux  | 381 239             | 338 578           |
| Exercice illégal de courtage – annexe                            | 374 336             | 254 126           |
| Amortissements   | 224 286             | 210 406           |
| Fonds d'information au public (note 7)                           | 219 815             | 1 018 388         |
| Conversion technologique   | 216 209             | 238 565           |
| Publications et relations publiques                              | 190 279             | 198 669           |
| Frais financiers   | 127 185             | 133 112           |
| Élections  | 82 135              | 46 997            |
| Fonds d'assurance responsabilité professionnelle (remboursement) |                     | (157 000)         |
|  | 10 463 883          | 10 299 801        |
| <b>EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES</b>                     | <b>1 121 918 \$</b> | <b>197 842 \$</b> |

Les renseignements complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS

Exercice terminé le 31 décembre 2007

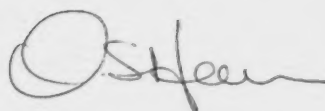
|  | Investis en immobilisations | Affectations d'origine externe | Non affectés | 2007 Total   | 2006 Total   |
|--|-----------------------------|--------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>SOLDE AU DÉBUT</b>                                | 1 168 560 \$                | – \$                           | 1 623 982 \$ | 2 792 542 \$ | 2 594 700 \$ |
| Excédent (insuffisance) des produits sur les charges | (492 189)                   | (1 560 951)                    | 3 175 058    | 1 121 918    | 197 842      |
| Investissement en immobilisations                    | 397 426                     | –                              | (397 426)    | –            | –            |
| Affectations d'origine externe (note 7)              | –                           | 1 560 951                      | (1 560 951)  | –            | –            |
| <b>SOLDE À LA FIN</b>                                | 1 073 797 \$                | – \$                           | 2 840 663 \$ | 3 914 460 \$ | 2 792 542 \$ |

# BILAN

Au 31 décembre 2007

|  | 2007          | 2006          |
|--|---------------|---------------|
| <b>ACTIF</b>                                       |               |               |
| <b>ACTIF À COURT TERME</b>                         |               |               |
| Encaisse   | 6 733 250 \$  | 4 491 040 \$  |
| Encaisse en fidéicommis                            | 283 278       | 67 730        |
| Placements en obligations, 3,75 % à 11,25 %        | 4 228 095     | 4 885 014     |
| Comptes clients                                    | 475 720       | 675 806       |
| Intérêts à recevoir                                | 42 140        | 56 050        |
| Stocks de fournitures                              | 86 343        | 148 103       |
| Frais payés d'avance                               | 395 837       | 200 382       |
|  | 12 244 663    | 10 524 125    |
| <b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b> (note 5)        | 1 173 898     | 1 316 709     |
|  | 13 418 561 \$ | 11 840 834 \$ |
| <b>PASSIF</b>                                      |               |               |
| <b>PASSIF À COURT TERME</b>                        |               |               |
| Créditeurs (note 6)                                | 2 648 967 \$  | 2 432 782 \$  |
| Produits perçus d'avance                           | 6 755 033     | 6 467 361     |
|  | 9 404 000     | 8 900 143     |
| <b>AVANTAGE INCITATIF REPORTÉ</b> , au coût amorti | 100 101       | 148 149       |
|  | 9 504 101     | 9 048 292     |
| <b>ACTIFS NETS</b>                                 |               |               |
| <b>INVESTIS EN IMMOBILISATIONS</b>                 | 1 073 797     | 1 168 560     |
| <b>NON AFFECTÉS</b>                                | 2 840 663     | 1 623 982     |
|  | 3 914 460     | 2 792 542     |
|  | 13 418 561 \$ | 11 840 834 \$ |

Au nom du conseil :



Christiane St-Jean  
Présidente du conseil



Daniel Pelchat  
Trésorier



# NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

## au 31 décembre 2007

### 1. DESCRIPTION DE L'ORGANISME

L'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ), constituée en personne morale selon la Loi sur le courtage immobilier (Québec), a pour principale mission d'assurer la protection du public par l'application des règles de déontologie et l'inspection professionnelle de ses membres en veillant, notamment, à ce que l'activité de ses membres soit poursuivie conformément à la loi et aux règlements.

Elle peut, en outre, dispenser des cours de formation permanente auprès de ses membres et décerner les titres visés à l'article 76.

### 2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers ont été dressés selon les principes comptables généralement reconnus du Canada et tiennent compte des principales conventions comptables suivantes :

#### Constatation des produits

L'Association applique la méthode du report pour comptabiliser les apports. Les apports affectés sont constatés à titre de produits de l'exercice au cours duquel les charges connexes sont engagées. Les apports non affectés sont constatés à titre de produits lorsqu'ils sont reçus ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

#### Contribution au ministère des Finances du Québec

La contribution au ministère des Finances du Québec (antérieurement au Registraire des entreprises) est évaluée en fonction de la contribution de l'exercice précédent et l'écart avec le montant réel sera ajusté dans l'exercice durant lequel nous serons facturés. Les frais engagés pour l'application de la Loi sur le courtage immobilier, déterminés chaque année par le gouvernement, sont à la charge de l'Association.

#### Placements en obligations

Les placements en obligations sont comptabilisés à la valeur de marché.

#### Stocks de fournitures

Les stocks de fournitures sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette, le coût étant déterminé selon la méthode de l'épuisement successif.

#### Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont inscrites au coût et sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire, selon les durées suivantes :

|                            |                                  |
|----------------------------|----------------------------------|
| Ameublement                | 10 ans                           |
| Matériel de bureau         | 4 ans                            |
| Matériel téléphonique      | 5 ans                            |
| Matériel informatique      | 3 ans                            |
| Mises à jour informatiques | 1 an                             |
| Améliorations locatives    | Durée restante du bail de 10 ans |

### **Produits perçus d'avance**

Les produits de droits annuels sont imputés aux résultats sur une base mensuelle répartie sur la durée des certificats qui est de 12 mois. Selon les articles 33 et 37 du Règlement de l'ACAIQ, ils ne sont pas remboursables aux membres et seront appliqués aux résultats au cours du prochain exercice.

### **Avantage incitatif reporté**

L'avantage incitatif reporté représente des montants perçus du locateur de 446 175 \$ (446 175 \$ en 2006) sous forme d'avantage incitatif à la location des locaux. Ces produits sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée du bail échéant en janvier 2010. L'amortissement est porté en réduction des frais d'occupation à l'état des résultats.

### **État des flux de trésorerie**

L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté, car il ne saurait éclairer davantage le lecteur.

### **Utilisation d'estimations**

Pour dresser des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, la direction doit faire des estimations et poser des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés dans les états financiers et les notes y afférentes. Ces estimations sont fondées sur la connaissance que la direction possède des événements en cours et sur les mesures que l'Association pourrait prendre à l'avenir. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

## **3. MODIFICATION DE CONVENTIONS COMPTABLES**

Le 1<sup>er</sup> janvier 2007, l'Association a adopté les nouvelles normes comptables reliées au chapitre 3855, Instruments financiers comptabilisation et évaluation, 3862, Instruments financiers informations à fournir et 3863, Instruments financiers présentation. Les données des exercices précédents au 1<sup>er</sup> janvier 2007 n'ont pas été retraitées.

Les actifs financiers, sujets aux nouvelles normes, sont classés dans l'une des catégories suivantes: instruments détenus à des fins de transactions, détenus jusqu'à l'échéance, disponible à la vente ou prêts et créances. Les passifs financiers, sujets aux nouvelles normes, sont classés dans l'une des catégories suivantes: instruments détenus à des fins de transactions ou autres passifs. Les instruments financiers détenus à des fins de transactions seront évalués à leur juste valeur, et les gains et pertes sont comptabilisés dans les résultats nets. Les instruments financiers détenus jusqu'à l'échéance sont évalués au coût amorti selon le taux d'intérêt effectif. Les actifs financiers disponibles à la vente sont évalués à leur juste valeur et toute variation de celle-ci est comptabilisée à l'actif net jusqu'à la réalisation de l'actif. La nouvelle norme permet aux entités de désigner tout instrument financier comme détenu à des fins de transaction lors de sa comptabilisation initiale ou lors de l'adoption de cette norme, et ce, même si cet instrument financier ne répondait pas à la définition d'un instrument financier détenu à des fins de transaction. Les instruments financiers classés détenus à des fins de transactions en vertu de l'option d'évaluation à la juste valeur doivent avoir une juste valeur fiable.

La juste valeur des instruments financiers correspond au montant duquel cet instrument financier pourrait être négocié en toute connaissance de cause et volontairement entre les parties impliquées. La juste valeur est basée sur les prix (cours acheteur-vendeur) provenant d'un marché actif. Si ce n'est pas le cas, la juste valeur est basée sur les prix de marché prévalant pour des instruments ayant des caractéristiques et des profils de risque similaires ou des modèles d'évaluation interne ou externe utilisant des données observables sur le marché.

L'Association a choisi de classer les placements en obligations à titre d'instruments financiers « détenus à des fins de transactions » étant donné qu'elle n'a pas l'intention ferme de les détenir jusqu'à leur échéance. En conséquence, toute variation de la juste valeur de ces actifs, s'il y a lieu, est comptabilisée dans le résultat net.

Les ajustements attribuables à la classification des instruments financiers détenus à des fins de transaction se sont avérés nuls et donc aucun ajustement n'a été constaté dans le solde d'ouverture des actifs nets en date du 1<sup>er</sup> janvier 2007.

#### 4. MODIFICATIONS FUTURES DE CONVENTIONS COMPTABLES

Au cours de l'exercice débutant le 1<sup>er</sup> janvier 2008, l'Association appliquera les nouvelles recommandations de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) suite à la publication des chapitres 1535, Informations à fournir concernant le capital et 3031, stocks. La direction n'est pas en mesure d'évaluer quelle sera l'incidence sur ces états financiers de l'application de ces nouvelles normes.

#### 5. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

|  | 2007         |                      |              | 2006         |
|--|--------------|----------------------|--------------|--------------|
|  | Coût         | Amortissement cumulé | Valeur nette | Valeur nette |
| Ameublement                            | 574 498 \$   | 387 542 \$           | 186 956 \$   | 200 151 \$   |
| Matériel de bureau                     | 467 190      | 322 437              | 144 753      | 164 695      |
| Matériel téléphonique                  | 211 390      | 141 626              | 69 764       | 60 930       |
| Matériel et mises à jour informatiques | 1 392 818    | 1 046 379            | 346 439      | 267 981      |
| Améliorations locatives                | 1 636 049    | 1 210 063            | 425 986      | 622 952      |
|  | 4 281 945 \$ | 3 108 047 \$         | 1 173 898 \$ | 1 316 709 \$ |

L'amortissement des immobilisations corporelles pour l'exercice terminé le 31 décembre 2007 est de 527 123 \$ (545 393 \$ en 2006) et celui de l'avantage incitatif lié aux améliorations locatives est de 48 048 \$ (48 048 \$ en 2006). De plus, l'Association a disposé de certaines immobilisations pour un montant de 13 114 \$ (aucune disposition en 2006).

Du montant total de l'amortissement des immobilisations corporelles, seule une somme de 224 286 \$ (210 406 \$ en 2006) est présentée distinctement aux résultats. Le solde restant est inclus dans plusieurs autres regroupements de sorte qu'il est impossible de le distinguer spécifiquement aux résultats.

#### 6. CRÉDITEURS

|                                    | 2007         | 2006         |
|------------------------------------|--------------|--------------|
| Comptes fournisseurs               | 391 620 \$   | 535 055 \$   |
| Frais courus                       | 798 967      | 461 176      |
| Salaires et déductions à la source | 704 917      | 675 526      |
| Taxes de vente                     | 753 463      | 761 025      |
|                                    | 2 648 967 \$ | 2 432 782 \$ |

## 7. FONDS D'INFORMATION AU PUBLIC

Le Fonds de financement de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec pour l'information au public a été établi par le conseil d'administration de l'Association conformément à la Loi sur le courtage immobilier. Il est constitué des revenus d'intérêts générés par les sommes détenues en fidéicommis en vertu de la loi. Il doit servir principalement à la production et à la diffusion d'information relative aux droits du public dans le domaine du courtage immobilier et, subsidiairement, à l'inspection professionnelle des membres de l'Association et, si le montant le permet, à la discipline des membres de l'Association.

Les revenus d'intérêts ainsi versés au Fonds, ainsi que les charges imputables à sa mission, qui sont inclus dans les résultats de l'Association, se détaillent comme suit :

### I) REVENU NET (DÉPENSES NETTES) D'INTÉRÊTS DÉTENUS EN FIDÉICOMMIS :

|  | 2007       | 2006         |
|--|------------|--------------|
| Revenu d'intérêts sur fonds détenus en fidéicommis | 386 293 \$ | 318 308 \$   |
| Salaires et charges sociales                       | 113 056 \$ | 196 413 \$   |
| Honoraires   | 67 021     | 144 563      |
| Publicité  | 24 683     | 654 078      |
| Impression   | 15 055     | 23 280       |
| Livraison  | -          | 54           |
|  | 219 815 \$ | 1 018 388 \$ |
|  | 166 478 \$ | (700 080) \$ |

### II) FRAIS IMPUTABLES À LA MISSION DU FONDS CONSIDÉRÉS À L'INTÉRIEUR DE L'ÉTAT DES RÉSULTATS :

|   |              |              |
|---|--------------|--------------|
| Information relative aux droits du public | 776 189 \$   | 821 976 \$   |
| Inspection professionnelle                | 226 351      | 400 844      |
| Discipline                                | 724 889      | 744 244      |
|   | 1 727 429 \$ | 1 967 064 \$ |

Diffusion directe au public : 27 428 \$ en 2007 et 821 976 \$ en 2006.

## 8. ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

Au 31 décembre 2007, le solde des engagements contractuels en vertu d'un bail échéant en janvier 2010 et de contrats de location de véhicules automobiles s'établit à 1 301 882 \$. Les loyers minimums des cinq prochains exercices sont les suivants :

| 2008       | 2009       | 2010       | 2011     | 2012     |
|------------|------------|------------|----------|----------|
| 446 650 \$ | 432 151 \$ | 411 707 \$ | 6 639 \$ | 4 371 \$ |

L'Association s'est également engagée, en vertu de contrats de services informatiques et professionnels, à verser une somme de 575 640 \$ en 2008.

## 9. CONTRIBUTION AU MINISTÈRE DES FINANCES DU QUÉBEC

Le solde de la contribution au ministère des Finances du Québec (antérieurement au Registraire des entreprises) est composé de la façon suivante :

|  | 2007         | 2006        |
|--|--------------|-------------|
| Renversement de la provision de l'exercice précédent | (146 250) \$ | (67 500) \$ |
| Facturation reçue au cours de l'exercice             | 228 350      | 143 326     |
| Provision pour les neuf derniers mois de l'exercice  | 317 900      | 146 250     |
|  | 400 000 \$   | 222 076 \$  |

## 10. ÉVENTUALITÉS

Au cours de l'exercice 2001, une poursuite a été déposée contre l'Association pour un montant de 1 410 000 \$. Aux dires de la direction, la conclusion et le montant pouvant être à déboursier sont impossibles à déterminer à ce jour. Aucune provision n'a été comptabilisée aux états financiers. Toutefois, l'Association est couverte par une assurance responsabilité d'un montant maximal de 2 000 000 \$ pour ce sinistre.

Au cours de l'exercice 2006, une réclamation en diffamation et en dommages et intérêts a été déposée contre l'Association pour un montant de 1 264 533 \$. Aux dires de la direction, la conclusion et le montant pouvant être à déboursier sont impossibles à déterminer à ce jour. Aucune provision n'a été comptabilisée aux états financiers. Toutefois, l'Association est couverte par une assurance responsabilité d'un montant maximal de 1 000 000 \$ pour ce sinistre.

## 11. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Au cours de l'exercice, l'Association a engagé, avec le Fonds d'assurance responsabilité professionnelle, des frais totalisant 18 143 \$ (257 696 \$ en 2006) lesquels ont été complètement refacturés. Aucun montant n'a été facturé à titre d'honoraires de refacturation en 2007 (22 917 \$ en 2006). Ces opérations ont eu lieu dans le cours normal des activités et sont mesurées à la valeur d'échange, qui est le montant de la contrepartie établie et acceptée par les apparentés. Au 31 décembre 2007, un solde de 52 333 \$ est inclus dans les comptes clients relativement à ces opérations (460 288 \$ en 2006).

## 12. INSTRUMENTS FINANCIERS

### Risque de crédit

L'Association consent du crédit à ses clients dans le cours normal de ses activités. Des évaluations de crédit sont effectuées de façon continue et le bilan tient compte d'une provision pour mauvaises créances. Au 31 décembre 2007, près de 12 % (68 % en 2006) des comptes clients provenaient du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle de l'ACAIQ.

### Juste valeur

La juste valeur de l'encaisse, de l'encaisse en fidéicommis, des placements en obligations, des comptes clients, des intérêts à recevoir, des comptes fournisseurs et des salaires à payer correspond à leur valeur comptable en raison de leur date d'échéance à court terme.



## RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

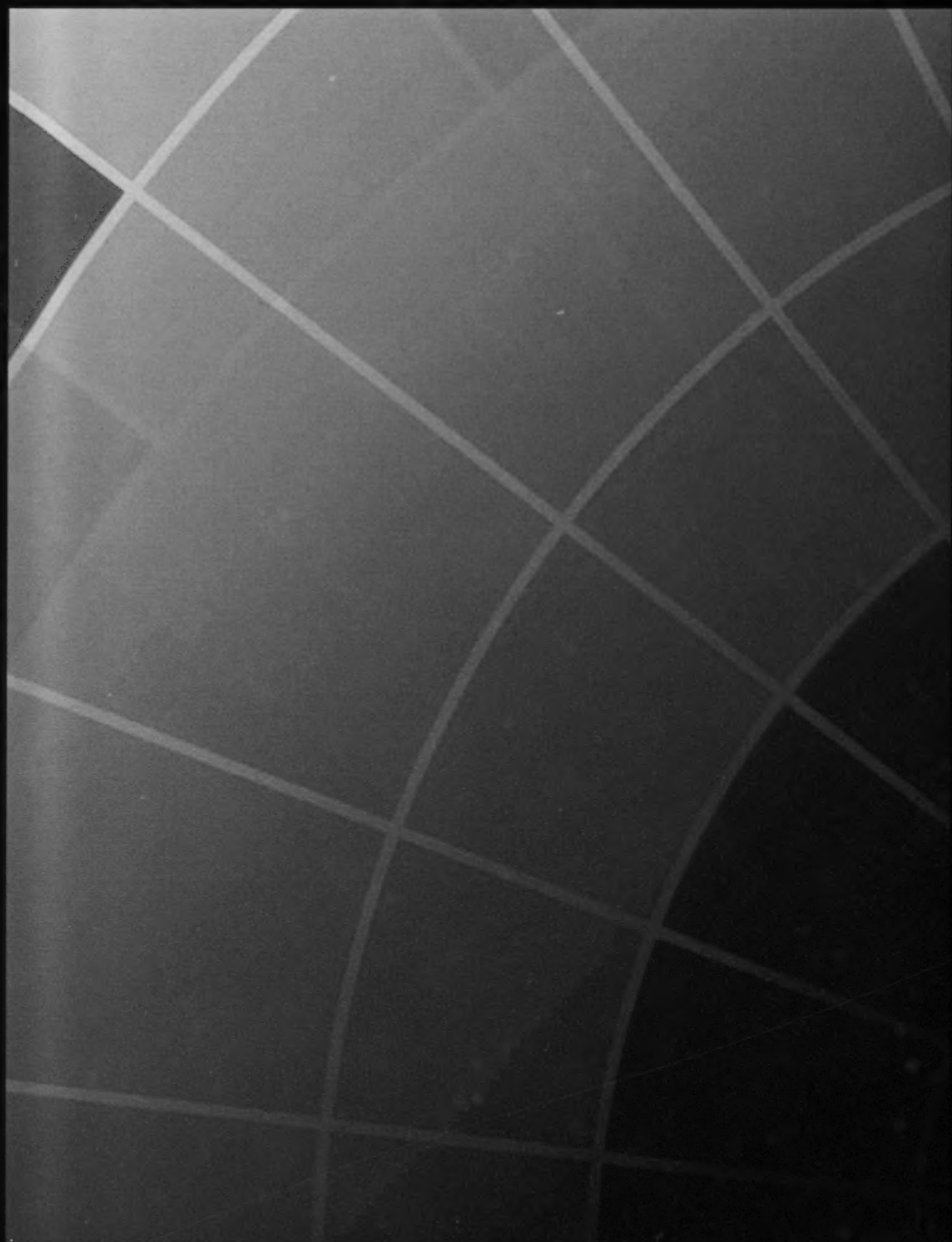
Exercice terminé le 31 décembre 2007

|  | 2007         | 2006         |
|--|--------------|--------------|
| <b>FOURNITURES ET SERVICES</b>           |              |              |
| <b>Produits</b>                          |              |              |
| Ventes de formulaires, manuels et divers | 2 078 222 \$ | 1 577 357 \$ |
| <b>Charges directes</b>                  |              |              |
| Coût des ventes                          | 644 602      | 538 549      |
| Salaires et charges sociales             | 96 818       | 80 366       |
| Impression et traduction                 | 22 271       | 43 608       |
| Autres frais                             | 4 113        | 1 668        |
| Honoraires                               | 800          | 94           |
|  | 768 604      | 664 285      |
|  | 1 309 618 \$ | 913 072 \$   |
| <b>EXERCICE ILLÉGAL DE COURTAGE</b>      |              |              |
| <b>Produits</b>                          |              |              |
| Pénalités perçues                        | 10 522 \$    | 18 429 \$    |
| <b>Charges directes</b>                  |              |              |
| Salaires et charges sociales             | 161 261      | 109 503      |
| Enquêtes pénales                         | 150 894      | 125 873      |
| Honoraires juridiques                    | 51 258       | 16 082       |
| Frais d'occupation                       | 7 941        | 7 052        |
| Administration générale                  | 7 602        | 7 365        |
| Amortissements                           | 5 902        | 6 680        |
|  | 384 858      | 272 555      |
|  | (374 336) \$ | (254 126) \$ |
| <b>DISCIPLINE</b>                        |              |              |
| <b>Produits</b>                          |              |              |
| Amendes et débours perçus                | 328 140 \$   | 397 703 \$   |
| <b>Charges directes</b>                  |              |              |
| Salaires et charges sociales             | 217 234      | 176 356      |
| Comité de discipline                     | 201 134      | 160 020      |
| Frais d'occupation                       | 72 529       | 64 413       |
| Honoraires                               | 72 104       | 81 146       |
| Livraison                                | 71 932       | 88 143       |
| Avis publics                             | 59 274       | 57 790       |
| Frais de bureau                          | 41 312       | 28 447       |
| Amortissements                           | 8 853        | 6 680        |
| Créances douteuses (recouvrements)       | (19 483)     | 91 998       |
|  | 724 889      | 754 993      |
|  | (396 749) \$ | (357 290) \$ |


## RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

Exercice terminé le 31 décembre 2007

|                              | 2007         | 2006         |
|------------------------------|--------------|--------------|
| <b>FORMATION CONTINUE</b>    |              |              |
| <b>Produits</b>              |              |              |
| Activités de formation       | 141 643 \$   | 119 626 \$   |
| <b>Charges directes</b>      |              |              |
| Salaires et charges sociales | 328 426      | 333 063      |
| Honoraires                   | 161 392      | 83 852       |
| Frais d'occupation           | 89 867       | 79 811       |
| Publication                  | 63 707       | 21 403       |
| Déplacements                 | 33 559       | 26 498       |
| Frais de bureau              | 10 783       | 2 227        |
| Amortissements               | 8 853        | 13 359       |
|                              | 696 587      | 560 213      |
|                              | (554 944) \$ | (440 587) \$ |





6300, avenue Auteuil, Bureau 300, Brossard (Québec) J4Z 3P2 • Téléphone : 450 676-4800 ou 1 800 440-5110 • Téléc. : 450 676-7801  
Info ACAIQ : 450 462-9800 ou 1 800 440-7179 •  [www.acaiq.com](http://www.acaiq.com) • [info@acaiq.com](mailto:info@acaiq.com)